



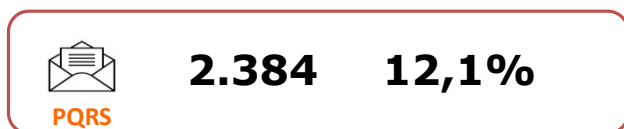
# ATENCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE DE 2024

**Subdirección Administrativa y Financiera  
Área de Atención al Ciudadano**

abril de 2024



## RESUMEN PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024



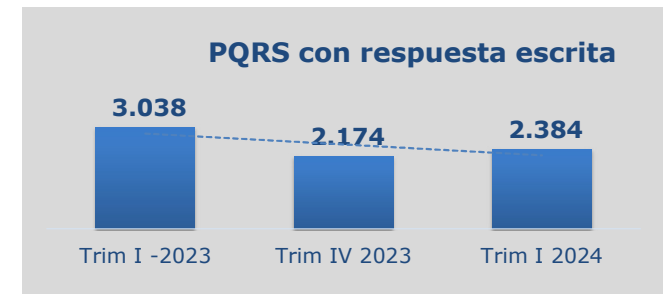
**19.653** recibidas y gestionadas, en el COPNIA por los diferentes canales de atención dispuestos.

De las **19.653** recibidas, ingresaron vía escrita a través de la radiación en el Gestor Documental, para tratamiento mediante el procedimiento de PQRS en el marco del Derecho de Petición, un total de 2.384 PQRS, los cuales se tramitan en los términos dispuestos por la Ley.

## Canal PQRS Escrito

En el canal escrito se concentran todas las peticiones que ingresan con radicado en el Sistema de Gestión Documental los cuales se tramitan en los términos dispuestos por la Ley. De las **2.384 peticiones** proyectadas, **el 17% requirió escalamiento por consulta interna** a otras Áreas (Registro, Tesorería).

Tipología – Gestor Documental	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Consulta de Normatividad	20	12	24	56
Consultas y verificación de registro	64	54	50	168
Derecho de Petición	640	831	644	2.115
Felicitaciones y Sugerencias		1	2	3
Quejas y Reclamos del servicio	15	15	12	42
Total general	739	913	732	2.384



# Quejas y Reclamos

Que ingresan a través del sistema de Gestión Documental

## Distribución según el motivo



## PQRS trasladadas a Control Interno Disciplinario

En atención al procedimiento que indica el tratamiento de quejas se remitieron las siguientes peticiones para conocimiento y competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

- PQRS  
42024140200001328

## PQRS trasladadas a otras entidades

42024140200000225;  
42024140200000684;  
42024140200001859;  
42024140200001860;  
42024140200001926;  
42024140200002246

# Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción



**Metodología:** El estudio se ha realizado con la totalidad de usuarios que han adelantado tramites con la entidad durante el primer trimestre del año 2024, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales.

**Técnica de investigación:** La técnica consiste en enviar a los usuarios que adelantaron trámites con la Entidad durante el trimestre de la medición, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad. Y a través del canal Chat Web o Línea WhastApp.

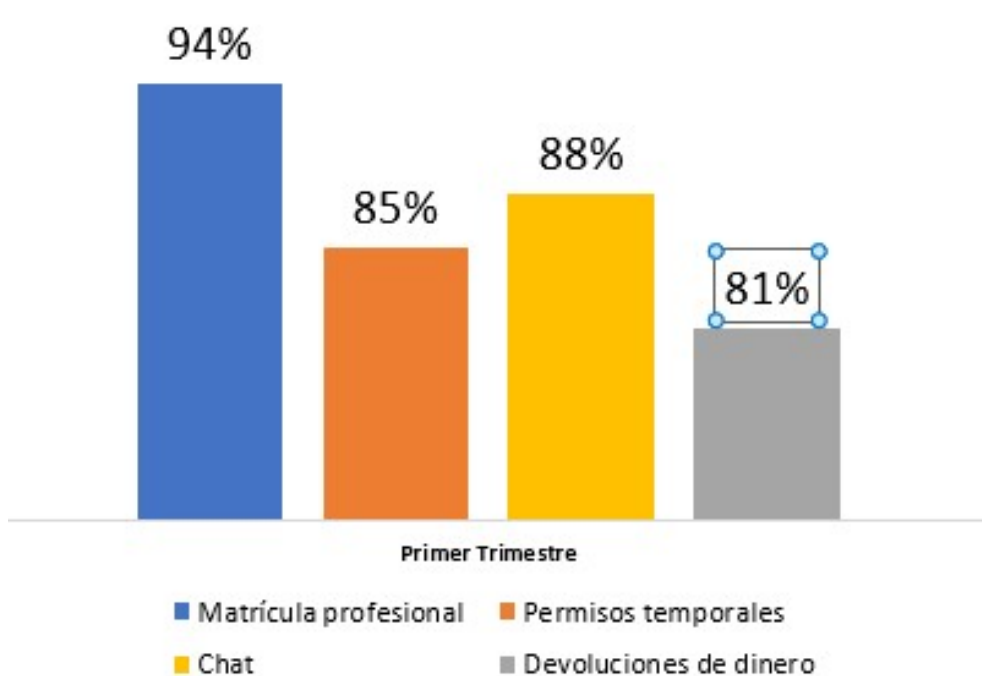
**Objetivo y muestra:** El objetivo de esta encuesta es lograr definir el porcentaje de satisfacción del usuario con relación a los tramites que ofrece la entidad, este nivel se obtiene de sumar las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los tramites.

**Muestra:** La muestra de la encuesta se expone en la siguiente tabla:



## Nivel de Satisfacción de Usuarios

Nivel de satisfacción de los usuarios por trimestre



Tipo	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas	Nivel satisfacción
Matrículas y certificados inscripción.	11.643	2.518	94,4%
Permiso Temporal	110	27	85,2%
Devoluciones de dinero	105	26	80,7%
Chat	2.138	2.138	88,2%



**GRACIAS**

[www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co)